



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Strategische 4-maands rapportage LMS

Over de maanden september – oktober – november – december 2020

Plan – Ontwikkelingen – Realisatie – Kalibratie



Opbouw 4-maandsrapportage sep. t/m dec.

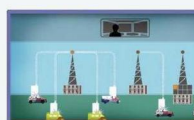
1. Plan 2020 ná kalibratie eerste acht maanden: de afspraken uit het Strategisch Beleids- en Bestedingsplan 2020 na kalibratie eerste acht maanden.
2. (Aanhoudende) relevante ontwikkelingen: wat zijn de relevante ontwikkelingen of omstandigheden van buiten, die impact hebben op de realisatie?
3. Realisatie op de 4 lijnen: welke resultaten zijn behaald zoals afgesproken in het Strategisch Beleids- en Bestedingsplan 2020, met focus op periode september t/m december? Wat verloopt conform plan, wat niet en waarom? Zijn er ook resultaten behaald die vooraf niet beoogd waren?
4. Financiële realisatie: wat is de financiële realisatie over deze periode? Cijfers t/m november en de cijfers over december worden toegevoegd als prognose (in afwachting van vaststelling door accountant politie).
5. Kalibratie: wat betekent de optelsom van dit geheel voor de eerste periode van 2021?

disclaimer

Opbouw 4-maandsrapportage sep. t/m dec.



Stabiliteit LMS IV/ICT-
 infrastructuur



+/-

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Plan voor 2020 op hoofdlijnen

Bron: vastgesteld Strategisch Beleids- en Bestedingsplan Meldkamer 2020-2024

Lijn 1: Continuïteit

1. Opleveren van een gezamenlijk plan van aanpak Continuïteit en risicomanagement.
2. Afronding inrichting beheer, laatste zaken afhandelen (contracten, financiële afhandeling, nazorg).
3. Aansluiten/samenvoegen: het opleveren van de metaplaning en het aansluiten en samenvoegen Bergen op Zoom, Naarden/Lelystad en mogelijk Amsterdam (Q4).
4. Stabiliteit ICT aangesloten meldkamers. Overnemen van conclusies en aanbevelingen uit rapportage interne audit Taskforce Rotterdam.
5. Cybersecurity en informatiebeveiliging (nb. alleen aangestipt als onderwerp in het beleidsplan 2020-2024).

Lijn 3: Nieuwe tijd

1. Werken met beeld: experimenteren in pilots op enkele meldkamers.
2. Incident in Context door actueel 24 uren beeld: 1 à 2 incidenten geautomatiseerd in context kunnen plaatsen en hierdoor in een dashboard zicht krijgen op de context rond incidenten.
3. Voorzieningen voor innoveren. Onderzoek doen naar een structurele test- en ontwikkelomgeving.
4. Zorgcoördinatiecentra. Start maken in 2020 met tien verschillende pilots. Onderzoeken wat vanuit de meldkamer ontsloten zou moeten worden (impact en mogelijkheden).

Lijn 2: Bij de tijd

1. Vakbekwaamheid: continueren van de elektronische leeromgeving en verkenning van een gezamenlijke opleiding.
2. Landelijke IV- en ICT-voorzieningen: komen tot een programmaplan NMS, start aanbesteding NMS. Migratie C2000 eind januari gevolgd door DO 1-1-2 migratie.
3. Samenwerkingsfuncties: CaCo, MAC, hoofd meldkamer. 2020: Komen tot een gezamenlijke definitie van de CaCo.
4. Informatiemanagementproces: het inrichten van een informatiemanagementproces, opstellen visie en roadmap IM voor de doorontwikkeling in volgende jaren. Informatiemanagement; gezamenlijke afspraken over informatie delen.
5. Alerteringsfamilie: onderzoeksrapportage alerterings- en andere waarschuwingmogelijkheden. Een bijdrage leveren aan de start van de aanbesteding (door JenV).

Lijn 4: Entiteit

1. Locaties, disciplines, LMS. Het samenspel op beheer en taken beter operationaliseren. Kaders hoofdlijnen beleid & beheer / governance, ontwikkeling op beheer, vraagarticulatie, proces van dienstverlening, situatierapportages en vakbekwaamheid als voorziening.
2. Organisatievraagstukken passend in deze fase: de Bouwplaats. Een fluïde verzameling van bouwketen waarin ervaren wordt hoe het beheer te organiseren. Bedrijfsvoering, Communicatie, inrichting LMS, inrichting MAC.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Plan voor 2020 op hoofdlijnen na kalibratie eerste 8 maanden

gesteld Strategisch Beleids- en Bestedingsplan 2020-2024

Lijn 1: Continuïteit

- **Beheer C2000** is overgenomen per 1 juli m.u.v. de restpuntenlijst. Plateau 2 staat gepland voor 2021.
- Start project verwerving en implementatie **fallback-voorziening C2000** met (financiële) consequenties.
- **Herijking metaplanning** aansluitingen. Vertraging Amsterdam, Drachten, Apeldoorn. Businesscase nieuwe MK Amsterdam in de maak.
- (Fin.) consequenties door **beveiliging zendmasten**.
- Cybersecurity- en **informatiebeveiligingsmaatregelen** lopen door tot in 2021.
- **Stabiliteit ICT**; oploop van verstoringen in de aangesloten MK's in de maand augustus.

Lijn 2: Bij de tijd

- Een succesvolle **migratie DO 112**, de nazorgfase kon worden verkort.
- Een **bijgestelde planning NMS** als gevolg van het feit dat de benodigde dialoog met alle partijen door Covid-19 aanvankelijk was vertraagd.

Lijn 3: Nieuwe tijd

- Gewerkt wordt aan een gecontroleerde doorstart **'Incident in context'-software** t.b.v. het LOT-C.
- De impact en consequenties van iedere ZCC-pilot wordt besproken, vastgesteld en gemonitord aan de gemeenschappelijke **ZCC vraag-/aanbod-tafel**.
- Er wordt hard gewerkt om de **technische livegang van de 112-app** in periode 3 2020 te realiseren, maar mogelijk wordt deze planning niet gehaald en schuift deze door naar 2021.

Lijn 4: Entiteit

Entiteit

- Verkenning van **diverse samenwerkingsverbanden** in het veiligheidsdomein, zowel in organisatorische zin, als in fysieke nabijheid, op een beter passende locatie in Zeist.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Relevante ontwikkelingen

“Een periode van continue alertheid, monitoring en waar nodig: opschaling”



Stabiliteit LMS IV/ICT- infrastructuur

Vanaf mei 2018 zijn tot nu toe vier meldkamers aangesloten op de landelijke LMS IV/ICT-infrastructuur (Oost-Brabant, Noord-Holland, Zeeland-West-Brabant en Rotterdam). Sindsdien zijn er af en toe problemen met beschikbaarheid en performance, en is er gestart met het oplossen en verbeteren van technische issues. In de periode september – december 2020 waren er meerdere verstoringen in met name de vier op de LMS IV/ICT-infrastructuur aangesloten meldkamers. Hieruit blijkt dat er ondanks alle pogingen, onvoldoende verbetering is in de stabiliteit en betrouwbaarheid van het systeem. Het vertrouwen van de meldkamers om aan te sluiten op de LMS IV/ICT-infrastructuur staat hierdoor onder spanning.



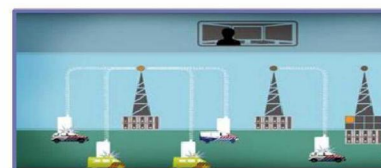
Covid-19

Het aantal besmettingen neemt vanaf september 2020 gestaag toe in Nederland. Op 13 oktober 2020 introduceert het kabinet een Routekaart met maatregelen per risiconiveau.

Vanaf 14 oktober 22.00 uur geldt een gedeeltelijke lockdown voor het hele land om besmettingen terug te dringen. In oktober is de CoronaMelder app ingevoerd.

De norm voor het testen op corona wordt uitgebreid. Het aantal besmettingen stijgt verder. Het aantal tests neemt toe, maar ook het percentage positieve tests.

Vanaf 15 december 2020 tot in ieder geval 19 januari 2021 is Nederland in een harde lockdown.



C2000 / IVC

Per 1 oktober heeft de LMS meer beheer overgenomen inclusief een deel van de restpunten.

Nazorg heeft plaatsgevonden achter de schermen. In de periode september – december hebben diverse changes plaatsgevonden en hotfixes ter verbetering.

De gebruikersmeldingen laten een dalende trend zien.

Concluderend: middenin de implementatiefase IVC. In een vergevorderd stadium t.a.v. plateau 1 en in voorbereiding op plateau 2.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Realisatie lijn 1

“De basis op orde brengen als hoogste prioriteit”

Continuïteit



Gepland

1. Continuïteit en risicomanagement

- Alle continuïteitsplannen zijn beschikbaar en herijkt op basis van het toetsingskader en de collegiale toetsing. Een IV/ICT-continuïteitsplan is beschikbaar en wordt continu onderhouden.
- De koers t.a.v. “Uitwerking scenario T+2” wordt door het SMB ondersteund. Technische ontwikkelingen zijn in gang gezet. Begin 2021 wordt een tabletop georganiseerd.
- Gekozen is om met ingang van kalenderjaar 2021 niet 2x maar 3x per jaar een continuïteitsmonitor op te leveren - gekoppeld aan de 4-, 8-, 12-maandsrapportage. De opzet van de monitor is akkoord bevonden door het SMB en wordt gelijktijdig met deze 12-maandsrapportage opgeleverd [volgt als Bijlage].
- Er vinden i.k.v. Covid-19 voorbereidingen plaats (‘project Verdunning’), waaronder onderzoek naar remote werkplekken en de mogelijkheid om opschalingsruimten geschikt te maken als meldkamerwerkplekken.
- Het Periodiek Beeld Continuïteit COVID-19 is opgenomen in de bestaande overlegstructuren en wordt meegezonden met de stukken.
- Het plan van aanpak Beveiliging Zendmasten is afgerond. Alle in totaal 526 C2000-zendmasten zijn van beveiliging voorzien tegen brandstichting en vandalisme.

Ongepland

- Continuïteit meldkamers: aanvullend verzoek vanuit het SMB naar een matrix die risico's koppelt aan verantwoordelijkheden. Een concept is in de maak.
- Continuïteitsmaatregelen met betrekking tot Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige (E&W) installaties als gevolg van stroomuitval in o.a. MK Apeldoorn, Maastricht en Amsterdam. Het SMB stemt in met TIER II als norm voor de E&W-installaties op de meldkamers en het uitwerken van een Programma van Eisen. De E&W installaties van de bestaande meldkamers worden op basis hiervan aangepast, binnen de financiële kaders en op basis van een logische timing (in afstemming met de Hoofden Meldkamers).
- Analyse van issues t.a.v. de continuïteit van GMS in relatie tot komst NMS (een co-product van GBO GMS, MEG en team GMS beheer). Gedeeld met DO in december. Een aantal keuzes wordt onder de loep genomen en besproken in het SMB van Q1 2021 met mogelijk consequenties.

2. Aansluiten / samenvoegen

- Na een succesvolle pre-migratie op 2 september is op 15 september, conform metaplanning, de meldkamer Naarden samengevoegd met de meldkamer Lelystad. Alle technische en operationele acties zijn succesvol afgerond die dag.
- De MK Limburg is tijdelijk verhuisd naar een andere verdieping in hetzelfde pand ter voorbereiding op aansluiten.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 1

“De basis op orde brengen als hoogste prioriteit”

Continuïteit



Gepland

3. Overname beheer C2000 (plateau 0 en 1)

- De maandrapportage Actueel Operationeel & Technisch Beeld C2000 is opgenomen in de bestaande overlegstructuren en wordt meegezonden met de stukken.
- De LMS gaat een verbeterslag doen in het meldingen- en terugkoppelproces.
- Vanwege een permanente behoefte aan een fallbacksysteem voor C2000 is er medio 2020 een aanbesteding gestart voor een nieuw te verwerven Push-to-Talk dienst. Momenteel is de voorbereidingsfase gestart, waarin o.m. de disciplines gevraagd zijn om een implementatiebegeleider aan te wijzen (om de implementatie van de fallback-voorziening in de kolom voor te bereiden en te begeleiden). Afronding verwerving en implementatie nieuwe PTT-dienst verwacht in Q3 2021, later dan beoogd t.g.v. zorgvuldigheid en rechtmatigheid aanbestedingsproces.
- Het Landelijk Kader Fleetmap en Gebruik C2000 voor 2021 is vastgesteld.

4. Stabiliteit / ICT (aangesloten) meldkamers

- Het rapport vooronderzoek architectuur van KPMG is tezamen met het verbeterplan stabiliteit LMS IV/ICT-infrastructuur opgeleverd en gedeeld met het SMB, disciplineoverleg, hoofden meldkamer, kwartiermakers bedrijfsvoering en de bijzondere commissie medezeggenschap. Het SMB steunt de fundamentele aanpak en voegt er drie opdrachten aan toe, en stemt in met de maatregelen waarvoor medewerking van het meldkamerveld nodig is.

Ongepland

- Dienstverlening P2000 en de risico's in de operationele werking t.g.v. 'end of life' van de GPS-ontvangers. Het SMB wil het scenario verkennen om de GPS controllers proactief te laten vervangen en geeft de LMS de opdracht om een financieringsvoorstel uit te werken voor het SMB in Q1 2021.

- Vanwege een toename in het aantal verstoringen in het netwerk bij RC3 en de vier op de LMS-infrastructuur aangesloten meldkamers is medio september besloten op de schalen naar een SGB LMS. Deze opschaling is vanaf 8 oktober overgegaan naar een taskforce.
- Als gevolg van deze verstoringen is versneld een overkoepelend verbeterplan opgeleverd ('Triple AAA'), gekoppeld aan de roadmap van de dienst ICT politie en de roadmap van de LMS. En gebaseerd op het KPMG LMS architectuuronderzoek en de brief vanuit de begeleidingscommissie.
- In het SMB van 14 oktober is het besluit genomen het aansluiten van meldkamers op te schorten tot na de stabilisatiefase (de voorbereidingen gaan wel gewoon door).
- In november zijn het politieportaal en de bypass redundant uitgevoerd. Dit geeft een grotere stabiliteit voor de aangesloten meldkamers. Meldkamers zijn preventief aangesloten via de bypass, waardoor centralisten ongehinderd hun werk kunnen doen terwijl er wijzigingen in het netwerkportaal van de politie worden doorgevoerd.
- Vanaf november verschijnt er maandelijks een rapport LMS IV-ICT-infrastructuur dat rapporteert over enerzijds de performance op de voorziening IV/ICT-infrastructuur en anderzijds de voortgang op het gezamenlijke Verbeterplan LMS en de Dienst ICT politie.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 1

“De basis op orde brengen als hoogste prioriteit”

Continuïteit



Gepland

5. Cybersecurity en informatiebeveiliging

- Plan van aanpak Cybersecurity en Informatiebeveiliging loopt. Het plan richt zich op huidige, operationele, risico's en kent drie sporen. Betreft de techniek-kant van informatiebeveiliging. Dit plan is gedeeld met het DO in deze periode.
- De LMS is bezig om meer cyberkennis in huis te halen, en hierin niet volledig te leunen op de politie.
- Informatieverstrekking; het procesvoorstel is akkoord bevonden, de voorbereidingen zijn getroffen.

Ongepland

- Op 12 november is een informatiebeveiligingsincident in relatie tot GMS geconstateerd, waardoor partijen die aangesloten zijn op de webservice mogelijk niet-geautoriseerde informatie hebben ontvangen. Er zijn direct acties genomen om het incident te verhelpen. Het incident heeft geen effect gehad op het operationele proces van de meldkamers. De CISO politie heeft een melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Er is een service communiqué gestuurd naar alle 61 partijen, die via de webserver van GMS geautoriseerd zijn om gegevens uit GMS te ontvangen. Hierin is verzocht om de niet-geautoriseerde gegevens te verwijderen en hierover te rapporteren aan de LMS. Vanuit de beheerorganisatie GMS is actief gemonitord of alle 61 partijen aan het verzoek hebben voldaan. Er is een integraal beeld opgesteld en dit is gedeeld met alle betrokkenen.
- In december is de aankondiging gedaan van een onderzoek van de Inspectie JenV naar de informatiebeveiliging van meldkamers.
- In december wederom geconfronteerd geweest met een wereldwijd security issue (ditmaal: software FireEye). Een bevestiging dat cybersecurity actueel is en blijft en de LMS doorgaat op de ingeslagen weg.
- Enkele dagen voor de jaarwisseling is er een D-DOS aanval geweest op de politie ICT die succesvol gepareerd is.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

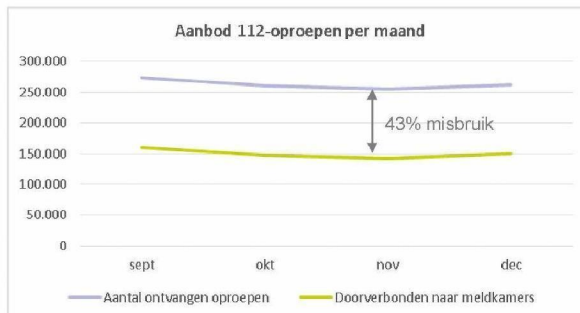
REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Realisatie 1-1-2 performance

Continuïteit en performance op de voorziening Speedvraag

Continuïteit



Het aantal ontvangen 112-oproepen gemiddeld per maand is in de laatste 4 maanden van 2020 8% lager dan in de 4 maanden ervoor. Het aanbod blijft wel structureel hoger dan de jaren 2018 en 2019 gemiddeld.

Er lijkt veel vaker gerouteerd te zijn in de laatste 4 maanden van 2020 dan in de andere maanden. Dit is niet het geval, dit komt door het anders registeren van routeringen (ook de kortdurende routeringen zijn meegeteld).



PERFORMANCE 112-CENTRALE

Beantwoord binnen 10 seconden:	95% (norm: 90%)
Gemiddelde aanmeldtijd:	2,6 seconden
Gemiddelde afhandeltijd:	22,0 seconden



ROUTERINGEN



- Capaciteit: MK heeft onvoldoende personele capaciteit en doet aanvraag routeren
- Congestie: Routeren i.v.m. langere wachttijden MK
- Robuustheid: routeren als voorzorgmaatregel, vaak een vraag vanuit MK om congestie te voorkomen.
- Techniek: routing i.v.m. verstoring techniek of speed change



PERFORMANCE 112 TECHNIEK

Beschikbaarheid	100% (norm: 99,995%)
Lost calls:	0 (norm: 0)

PRIO 1 INCIDENTEN

In deze periode waren er 8 PRIO 1 meldingen waarvan er zes betrekking hadden op het 1-1-2 domein. De overige twee werden veroorzaakt door verstoringen binnen het openbare telefonienetwerk. De meest in het oog springende PRIO 1 meldingen waren die van 8 oktober (vastlopende centralistenapplicatie), 30 oktober (hangende werkplekken door een defecte AES server), 3 december (oproepen niet kunnen aannemen door uitval session service) en 16 december (problemen met aanname door eenzijdige audio). Van de laatste genoemde twee incidenten loopt nog een problem-proces naar de rootcause en structurele oplossing.



JAARWISSELING

De jaarwisseling heeft een nieuwe recordwaarde van 938 112-oproepen per kwartier opgeleverd. Totaal zijn er tussen 0.00 en 5.00 uur bijna 9.000 oproepen beantwoord (normaal gesproken hebben we zoveel oproepen in 24 uur). De drukte is meldkamers is continue gemonitord en het dynamisch routeren is goed gegaan.



Realisatie lijn 2

“Stap voor stap verder. Samen de weg vinden”

Bij de tijd



Gepland

1. Vakbekwaamheid

- Continueren elektronische leeromgeving (ELO) als dynamische voorziening. In november heeft de ELO een update gehad.
- Opleidingsprogramma LMS-ICT voor beheerders is in ontwikkeling. Op schema.
- Opleidingsplan vernieuwing RABS (plateau 2 IVC) is in oktober vastgesteld. Op schema.
- Opgeleverde producten: leermiddelen eTalk en One-Identitymanager.

2. Landelijke IV en ICT voorzieningen

- NMS Activiteitenplanning verschoven a.g.v. Covid-19, een nieuwe planning is herijkt tot aan start dialoofase. Het SMB is op 14 oktober akkoord gegaan met de gewijzigde planning.
- NMS zit in de voorbereidingsfase publicatie Selectieleidraad. De adviezen en aanbevelingen van de Aanbestedingscommissie op de concept set aan stukken (aanbestedingsstrategie, Business Case, Selectieleidraad) zijn verwerkt. De selectieleidraad is nog niet door het SMB vastgesteld.
- Een mogelijk parallelle aanpak met start selectiefase en later definitieve BIT-toets (voorafgaand door een pré BIT) is onderzocht. Er wordt toegewerkt naar besluitvorming hierover in het SMB in januari 2021.
- 7 demo's van leveranciers hebben plaatsgevonden.
- workshops functionele beschrijvingen hebben (digitaal) plaatsgevonden met de disciplines.

Ongepland

- Uit een verkenning is naar voren gekomen: op dit moment geen behoefte aan ontwikkelen gezamenlijke initiële opleiding voor brandweer en politie. Dit vraagt capaciteit, focus en energie binnen de eigen kolom waarbij COVID-19 wordt gezien als een verzwarende belasting. Op de middel- en langere termijn blijft de ambitie bestaan om hier in de toekomst gezamenlijk in op te trekken. De politie is mono gestart, mogelijk dat de brandweer op langere termijn aan haakt.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 2

“Stap voor stap verder. Samen de weg vinden”

Bij de tijd



Gepland

3. Informatie-managementsproces

- In praktijk brengen van het informatiemanagementproces door hiermee te oefenen in het Hoofden Meldkamer Overleg, Disciplineoverleg en Kwartiermakers Bedrijfsvoeringoverleg.
- Informatiedeling. Er is in multi-verband gewerkt aan een set van afspraken tussen de 4 disciplines + LMS op het gebied van gegevensverwerking (privacy). Conform planning bespreken in SMB Q1 met de vraag om richtinggevende besluiten.
- Zoektocht binnen de commissie Gegevensverwerking met de vier disciplines en de LMS als beheerder: verwerkersovereenkomst / gedeelde gegevensverantwoordelijkheid.

4. Alerteringsfamilie

- Gestart met aanbesteding vanuit het ministerie van JenV voor de nieuwe NL-Alert broker. In de selectiefase zijn twee gegadigden geselecteerd. De onderhandelingsfase is gestart.
- Na een periode van proefdraaien vanaf 1 december, ligt per 1 januari 2021 het beheer van Burgernet binnen de LMS. De huidige governance blijft vooralsnog gehandhaafd. De overdracht van taken is in 2020 gestart. Een tweedelijns kennisbank is ingericht voor de eerste drie maanden van 2021 om de LMS in de eerste periode te ondersteunen.
- De LMS en JenV willen Burgernet integraal onderdeel laten uitmaken van de alerteringsfamilie en ambieert de onderdelen van de alerteringsfamilie in de komende jaren in samenhang verder te ontwikkelen, waarbij de hosting centraal wordt belegd.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 3

“Zorgvuldigheid en kwaliteit boven snelheid”

Nieuwe tijd



Gepland

Ongepland

1. Werken met beeld

- Binnen de disciplines VR's/Brandweer en AZN is achterbanconsultatie geweest naar beeldregie en interesse voor verder brengen in multi-verband. De discipline politie stelt een advies-notitie op met daarin de opbrengt van deze consultatieronde voor het SMB in Q1 2021.
- Experimenteren met livestream-verbinding tussen melder en centralist is gegroeid van een experiment naar een gedeelde behoefte binnen de politie. Een eerste stap wordt gezet met het opstellen van de functionele requirements en vereisten (organisatorisch, technisch en juridisch).

2. Incident in context door actueel 24 uren beeld

- Er is een eigen dashboard (open source technologie) gebouwd dat nu in 10 pilot-veiligheidsregio's draait, informatie levert en/of verwerkt aan/van het LOT-C en LCPS. Het platform draait in de productieomgeving (private cloud politie) om vanuit hier een koppeling te realiseren met de IFV-infra.

3. Voorzieningen voor innoveren

- Binnen de LMS wordt gewerkt aan een businesscase om een innovatieomgeving, gekoppeld aan een test- en acceptatieomgeving van de LMS, als standaard dienst te leveren.
- (virtuele) Hackathon Odyssey: deelname LMS en IFV. Oplossing bouwen om de juiste (type) burger te selecteren op basis van verifieerbare vaardigheden en kennis. Er zijn gesprekken met VRs en Burgerapps die willen deelnemen en er wordt gewerkt aan een kansrijke used case (Q1).
- Project 'Virtuele MK Assistent (aanbevelingssysteem). In deze periode: begin doorstart na enkele maanden vertraging a.g.v. Covid-19.
- Een proef met RapidSOS MK Amsterdam heeft niet geleid tot vervolg.

4. Toekomst huidige C2000 network + 5G

Toekomst missiekritische breedbandcommunicatie incl. integratie van 5G (project NOOVA). Gestart met definitiefase (trekker JenV). Hierin wordt gekeken naar verschillende scenario's van 5G ter vervanging van het huidige C2000 network. Gewerkt wordt aan een publieke businesscase. De Governance op het project NOOVA wordt nog onderzocht. In de huidige fase is er nog geen impact voor de LMS.

- In de Covid-19 crisis is een deel van de 'Incident in context'-software hergebruikt en opnieuw geconfigureerd voor het LOT-C, in het veld van crisisbeheersing. Toen is gewerkt aan een 24-uurs live-beeld (wat is er aan de hand en wat wordt eraan gedaan?). De waarde hiervan is vastgesteld op meerdere tafels en hier is een nieuwe opdracht van JenV (NCTV en DGPenV) en veiligheidsregio's uit voort gekomen. Met als doel dit intelplatform voor gezamenlijke informatievoorziening waardevol en toekomstbestendig maken. De VR is hierbij aan zet, waarbij de LMS faciliteert. Andere partijen worden benaderd om mee te doen. Deze opdracht moet nog uitgewerkt worden, inclusief impactanalyse en besluitvorming van SMB is nodig.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 3

“Zorgvuldigheid en kwaliteit boven snelheid”

Nieuwe tijd



Gepland

4. Zorgcoördinatie-centra

- Gedurende deze periode: continuering vraag-/ aanbod-tafel.
- AZN heeft een praatplaat opgeleverd en besproken in het SMB van december: inzicht en overzicht van de vragen van de pilots aan de LMS incl. effecten. Betreft een tussenstand van de pilots ZCC.

5. 112app

- E-SMS is in deze periode technisch live gegaan.
- Vertraging 1-1-2 app. Functionele en gebruikersacceptatietesten wijzen uit dat er teveel blokkerende bevindingen zijn om de app te plaatsen in de private store als test-pilot voor burgers die niet goed kunnen spreken of horen. Er is meer tijd nodig om op te lossen en opnieuw te testen. Een nieuwe planning is gemaakt.
- Veel aandacht in deze periode voor zorgvuldigheid en kwaliteit met een drie stappen proces: 1. Vele testen hebben plaatsgevonden, 2. Verschillende partijen kijken mee waar onder Ciso van Politie en KPMG is ingezet als onafhankelijke pentester, 3. ervaringen met Corona-app en NL Alert zijn opgehaald (referentiemateriaal).
- De oplevering van het opleidingsprogramma 112-app vindt later plaats i.v.m. uitstel technische realisatie. Verwacht begin 2021.

6. Nieuwe vragen en veranderende vragen

Ongepland

- Gaandeweg verandert de vraag t.a.v. ZCC als gevolg van nieuwe inzichten. Impactanalyse en besluitvorming van SMB is nodig. Aandacht voor:
 - Keuzes maken/ prioriteren
 - Betekenis voor financiën
 - Planning/doorlooptijd pilots
 - (Technische) impact LMS: beroep op capaciteit, gevolgen voor architectuur en ook keuze voor C2000
 - Onderscheid spoed en acuut en daarmee de routing tussen meldkamer en het coördinatiecentrum.

- De behoeftes van de KMar aan meldkamervoorzieningen lijken te verschuiven van de oorspronkelijke behoeftes, als gevolg van nieuwe inzichten (wel/niet aansluiten Haarlem, andere behoefte t.a.v. NMS). De mogelijkheden worden, wanneer mogelijk, nader onderzocht. Impactanalyse en besluitvorming van SMB is nodig.
- Op 15 december is de Landelijke Meldkamer Douane gestart in MK Rotterdam. De verhuizing en technische migratie zijn goed verlopen. Betreft een tijdelijke fase, met standaardvoorzieningen (akkoord directieteam). Besluitvorming duurzame oplossing volgt via SMB en BMB.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



Realisatie lijn 4

“In de dynamiek, de koers nog altijd voor ogen”

Entiteit



Gepland

1. Samenspel locaties, disciplines, LMS.

- **Nazorgfase / afwikkeling overname beheer.** Contracten, balansen, medewerkers, processen harmoniseren, etc. Veel werk verzet, maar ook nog veel zaken te regelen of op te ruimen.
- In afrondende fase: de VVE van de meldkamer Drachten. De betrokken besturen hebben besloten deze te liquideren. Let op: de overdracht naar politie/LMS moet nog plaatsvinden.
- Evaluatie planvorming 2021 wat geresulteerd heeft in een verbeterde B&Bplan-cyclus over het jaar 2022, dat in december begonnen is met start vraagarticulatie en consultatie achterban.
- Versterking leiding LMS met de komst van Willemien Los (oktober).

2. Organisatie-vraagstukken passend in de fase Bouwplaats

- **Gestart met de voorbereiding op het Bouwplan (richten) genoemd in B&Bplan 2021.** Het LMS-bouwplan geeft de faseringen, mijlpalen en stappen aan om te komen tot het sleutelmoment van 1/1/23 wanneer de volledige (toekomstige) LMS-organisatie staat en ingericht is. Van bouwfase naar going concern. Een transparante beheerorganisatie met een eenduidige werking, een eenduidige besturing en met één financiering. Het bouwplan volgt in Q1 2021.
- Punt op horizon: een compacte, adaptieve beheersorganisatie die als één en ondeelbaar opereert in een snel veranderende, kleurrijke en gedifferentieerde meldkamerwereld (aanpassen en meebewegen).
- Methode van continu verbeteren: de kerntaak van de LMS (continuïteit) staat centraal in deze bouwperiode, en d.m.v. het zetten van kleine stapjes wordt het conceptueel model LMS geoperationaliseerd, waarin de 6 voorzieningen leidend zijn.
- Voorspelbaar ritme aanbrengen d.m.v. PDCA-fasering en bestaande P&C cyclus (plannen, rapporteren/verantwoorden, kalibreren).

Ongepland

- **Toelatingscriteria.** Zoektocht naar hoe om te gaan met nieuwe vragen van partijen en de wens van nieuwe partijen om aan te sluiten bij de LMS. Er is gewerkt aan criteria voor het toelaten van (vragen van) partijen aan/bij de LMS. Dit voorstel is besproken in het SMB van december en is aanvaard, mits de criteria aangescherpt worden. Onderdeel maken van Beleids- en Bestedingsplan (B&B)-cyclus. Komt terug in Q1 2021 (SMB).
- In deze periode is gebleken dat het de LMS ontbreekt aan voldoende (flexibele) test- en referentiesystemen. Wens om dit in 2021 in kaart te brengen.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Financiële realisatie t/m december (prognose)

Rapportage LMS 2020 obv cijfers t/m nov						
Bedragen x € 1.000	Real. Tm 11- '20	Budget tm 11- '20	Vershil budget/real	prognose 2020	Budget 2020	Vershil budget/prog
Lijn 1 Continuïteit						
Taak	131.543	154.898	23.355	149.609	168.980	19.371
Landelijke IV, projecten	7.970	7.455	-515	8.568	8.133	-435
Landelijke IV, exploitatie	5.386	5.314	-72	5.940	5.798	-143
Bedrijfsvoering Beheer meldkamers:						
- Personeelskosten (incl inhuur) beheer MKG	17.107	22.000	4.893	20.767	24.000	3.233
- Huisvesting mk's	12.233	12.192	-42	12.716	13.300	584
- verbindingen & IOT mk's (lokaal)	15.699	25.204	9.605	15.868	27.496	11.627
- beheer/ overige kosten mk's	1.934	7.792	5.858	3.883	8.500	4.617
Bedrijfsvoering: Beheer C2000	57.754	52.192	-5.562	60.176	56.936	-3.240
Bedrijfsvoering: Beheer C2000 (nieuw) incl. opstelpunten	1.324	6.634	5.310	5.610	7.237	1.627
Bedrijfsvoering: GMS	3.585	3.862	277	3.822	4.214	392
Bedrijfsvoering: 112 platform	8.127	10.131	2.004	11.712	11.052	-660
Bedrijfsvoering: nl alert	312	288	-24	322	314	-8
Cybersecurity	210	1.833	1.623	224	2.000	1.776
Lijn 2 Bij de tijd						
Taak	33.056	39.885	6.830	32.654	43.512	10.848
IVC (Implementatie Vernieuwing C2000)	30.764	32.678	1.915	30.046	35.649	5.603
Projectteam NMS	1.109	1.375	266	1.250	1.500	250
Aanbestedingen team JenV	1.010	1.008	-2	1.156	1.100	-56
Nieuwe applicaties (PTT)	0	183	183	27	200	173
Samenwerkingsfuncties (WAC)	0	628	628	0	683	683
Vakbevakkenheid	3	2.292	2.289	12	2.500	2.488
Doorontwikkeling 112	171	1.724	1.552	173	1.881	1.708
Lijn 3 Nieuwe tijd						
Taak	51	29.700	29.649	52	32.400	32.348
Breedband/SG	51	183	132	52	200	148
Voorzieningen voor innoveren		29.517	29.517	0	32.200	32.200
Lijn 4 Entiteit						
Taak	9.097	8.900	-197	9.374	9.709	335
LMS Landelijk	8.597	8.167	-430	8.875	8.909	34
LMS Regionaal	501	733	233	499	800	301
Totaal exploitatie	173.748	233.384	59.637	191.698	254.601	62.903

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Financiële realisatie t/m december (prognose)

Toelichting per lijn & resumé

LIJN 1: CONTINUITEIT

- De jaarprognose voor 2020 ligt grosso modo in lijn met de eerdere prognoses. Per saldo resulteert dit in een onderbesteding van ca 24 mln euro. De verklaring van deze onderbesteding wordt hieronder toegelicht. Van belang hierbij is dat de begroting voor 2020 is gebaseerd op het in 2017 vastgestelde document Herijking Besparingspotentieel Meldkamerdomein.
- Begroting voor het meldkamerdeel komt voort uit het document "herijking besparingspotentieel meldkamerdomein" van februari 2017. Dit was het enige document waarin opgenomen, met diverse disclaimers, wat de exploitatielasten zouden zijn van de 10 meldkamers als zij zouden zijn samengevoegd én aangesloten op de landelijke ICT/IV per 2021.
- Er is minder personeel van latende meldkamers in dienst van de LMS overgekomen dan waarmee in de herijking is gerekend. Er zijn momenteel geen vacatures, want compensatie heeft plaatsgevonden door externe inhuur en detacheringsovereenkomsten. Per saldo 3 mln euro minder kosten.
- Voor verbindingen en lokale ICT op meldkamers is ca 12 mln euro minder besteed. Dit wordt m.n. veroorzaakt door vertraging in de uitvoering van geplande werkzaamheden. De beheerkosten op de meldkamers zijn in totaal 5 mln euro lager uitgekomen dan begroot. Voor 2021 dient rekening gehouden te worden met substantiële kosten voor het robuuster maken van RC3.
- De centrale beheerkosten voor C2000 komen naar verwachting ca 3 mln euro hoger uit dan begroot, m.n. veroorzaakt door onvoorziene kosten voor brandbeveiliging.
- De beheerkosten C2000-nieuw komen iets lager uit (4,1 mln. is verantwoord door IVC).
- De realisatie voor het aanpassen van zendmasten blijft achter op het beschikbare budget voor 2020. Er lopen initiatieven voor het verplaatsen van zendmasten.
- Het thema cybersecurity en beveiliging is in 2020 opgepakt. De kosten hiervan zijn ten laste gebracht van het hiervoor gereserveerd budget.

LIJN 2: BIJ DE TIJD

- De migratie IVC is iets lager uitgekomen dan het budget als gevolg van het doorschuiven van kosten. Er zijn nog doorlopende kosten te verwachten in 2021, incl. de DIPP-lijst. Het project IVC wordt separaat aan de stuurgroep IVC gerapporteerd.
- De besteding op de doorontwikkeling 1-1-2 is in 2020 lager uitgekomen dan waarmee was gerekend. Een voor 2020 geplande release is doorgeschoven naar 2021.
- De onderbesteding op het thema vakbekwaamheid wordt veroorzaakt doordat de planvorming meer tijd kost dan voorzien.

LIJN 3: NIEUWE TIJD

- De begrote uitgaven voor innoveren en breedbandvoorzieningen zijn in 2020 niet gerealiseerd. Binnenkort volgt er een nieuw voorstel voor allocatie van middelen. Besluitvorming vindt plaats via SMB.

LIJN 4: ENTITEIT

- Geen bijzonderheden, prognose in lijn met budget.

RESUME

Op basis van de realisatiecijfers tot en met november wordt voor heel 2020 een onderbesteding verwacht van ca 63 mln euro. Hierbij dient in aanmerking te worden genomen dat substantiële uitgaven doorschuiven naar volgende jaren, vanwege vertraging in de uitvoering. Het samenvoegen, aansluiten, harmoniseren en verbeteren van de genetwerkte meldkamers in de LMS is een meerjarig proces. De nog niet besteedde rijksbijdrage voor het LMS domein komt uit op 85 mln. Hierin zit 11 mln aan extra middelen C2000 en loonbijstelling, onderbesteding 63 mln.

In het vastgestelde Bestedingsplan 2021-2025 is voor de vernieuwing van C2000 mbt de jaren 2021/22 72 mln euro aan investeringen opgenomen.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE

Kalibratie

De impact van de periode september – december voor de eerste periode van 2021

Lijn 1: Continuïteit

- Continuïteitsmonitor. Vanaf 2021 is besloten voor niet 2, maar 3 keer per jaar (P&C-cyclus).
- I.k.v. Covid-19 maatregelen: onderzoek naar remote werkplekken en de mogelijkheid om opschallingsruimten geschikt te maken als meldkamerwerkplekken.
- Continuïteitsmaatregelen met betrekking tot Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige (E&W) installaties. TIER II als norm voor de E&W-installaties op de meldkamers. Een Programma van Eisen volgt in Q1 2021. De E&W installaties van de bestaande meldkamers worden op basis hiervan aangepast, binnen de financiële kaders en op basis van een logische timing (in afstemming met de Hoofden Meldkamers).
- Aansluiten/ samenvoegen. Businesscase nieuwbouw MK Amsterdam verwacht in Q1 2021.
- Continuïteit GMS i.r.t. NMS: wordt besproken in SMB in Q1 2021, met mogelijk consequenties.
- Vertraging nieuw te verwerven Push-to-Talk dienst. Afronding verwerving en implementatie nieuwe PTT-dienst verwacht in Q3 2021, later dan beoogd t.g.v. zorgvuldigheid en rechtmatigheid aanbestedingsproces.
- P2000. Financieringsvoorstel voor proactieve vervanging van GPS controllers in Q1 2021.
- Verbeterplan stabiliteit LMS IV/ICT-infrastructuur. Focus Q1 2021 stabilisatiefase en besluitnemen over wel/niet aansluiten.
- Onderzoek van de Inspectie JenV naar de informatiebeveiliging van meldkamers in 2021.

Lijn 2: Bij de tijd

- NMS. Activiteitenplanning verschoven a.g.v. Covid-19. De selectieleidraad moet nog worden vastgesteld – een mogelijk parallelle aanpak met start selectiefase en later definitieve BIT-toets (voorafgaand door een pré BIT) is onderzocht. Besluitvorming hierover in Q1 2021.
- Ontwikkeling gezamenlijke initiële opleiding voor politie en brandweer: op de (middel-)lange termijn opnieuw overwegen. De politie is mono gestart, mogelijk dat de brandweer op langere termijn aan haakt.

Lijn 3: Nieuwe tijd

- Nieuwe opdracht van JenV (NCTV en DGPenV) en de Veiligheidsregio's voor een toekomstbestendig intelplatform voor gezamenlijke informatievoorziening. Impactanalyse en besluitvorming nodig.
- Veranderende vraag t.a.v. ZCC. Impactanalyse en besluitvorming nodig.
- Veranderende vraag KMar. Impactanalyse en besluitvorming nodig.
- Livegang 112 app is verschoven naar Q1 2021 en daarmee ook het opleidingsprogramma.
- Douane in MK Rotterdam. Besluitvorming over een duurzame oplossing volgt in 2021.
- Zoektocht governance project NOOVA met mogelijk impact op de LMS.

Lijn 4: Entiteit

- Afronding en nawerk overname beheer. In de maak: Planvorming & Uitvoering en Inrichting één beheer. Wat is overgenomen? Wegen, uitzoeken waar de verschillen zitten, en precisie aanbrengen. Daarmee inzicht krijgen over waar we moeten uitkomen straks, bijvoorbeeld t.a.v. keuze opschaling (als voorbeeld).
- Overdracht liquidatie VVE MK Drachten naar politie/LMS.
- Criteria voor het toelaten van (vragen van) partijen aan/bij de LMS. Het voorstel komt terug in Q1 2021 (SMB).
- In kaart brengen mogelijkheden rondom (flexibele) test- en referentiesystemen.

PLAN

ONTWIKKELINGEN

REALISATIE: INHOUD & €

KALIBRATIE



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Strategische 4-maands rapportage LMS

Over de maanden september – oktober – november – december 2020

Plan – Ontwikkelingen – Realisatie – Kalibratie

